

## SERVICE DESCRIPTION

### Connettività

Ver. 1.1 - Aggiornamento del 20/11/2021

Sommario	
1. Descrizione generale e condizioni di servizio	6. Allegato schemi tecnici soluzioni
2. Avviamento del servizio	7. Rimborsi e indennizzi
3. Gestione e mantenimento del servizio	8. Risoluzione delle controversie
4. Durata minima	9. Informazioni aggiuntive
5. SLA	

<p><b>1. Descrizione generale</b></p> <p>Il servizio di connettività che Sielco propone prevede la fornitura al cliente di un accesso ad Internet, effettuabile tramite diversi tipi di tecnologie.</p> <p>L'accesso viene erogato sulla base di un canone mensile, il quale viene calcolato a seconda del tipo di taglio scelto e la modalità di fornitura.</p> <p>In aggiunta al canone mensile necessario per mantenere attiva la linea, bisogna anche calcolare un costo "Una Tantum" che prevede la parte di uscita del tecnico specializzato che si occuperà dell'installazione e configurazione della rete del cliente.</p> <p><b>Richieste di servizio</b></p> <p>All'interno della fascia oraria del presidio il cliente può aprire dei ticket per le seguenti richieste di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemi sulla linea</li> <li>- Problemi sulla rete interna</li> <li>- Up grade/ Downgrade della stessa, con relative e ovvie tempistiche di attesa e costi.</li> </ul> <p><b>Requisiti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esito positivo nel controllo copertura (tramite appositi portali web)</li> <li>- possibilità di un K.O. tecnico in fase di primo sopralluogo da parte del tecnico con conseguente annullamento dell'ordine in automatico</li> <li>- possibilità di poter erogare al cliente un servizio di accesso ad Internet sicuro in grado di fornire continuità di servizio e prestazioni ottimali.</li> <li>- nessun tipo di contratto vincolante con il carrier in corso; SI.EL.CO. srl non si prende la responsabilità di disdire linee in uso al cliente,</li> </ul> <p>Le procedure ISO di SI.EL.CO. srl prevedono che venga qualificata una richiesta da parte del commerciale e fornite le informazioni necessarie alle valutazioni di cui sopra. Qualora venissero a mancare i requisiti il servizio non potrà essere erogato.</p>	<p><b>2. Avviamento del servizio</b></p> <p>Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Inoltro richiesta attivazione linea presso Carrier di riferimento, la tempistica di attivazione può variare a seconda del tipo di accesso ad internet</li> <li>B. Installazione e configurazione apparati presso la sede del cliente</li> <li>C. Collaudo e presa in incarico del servizio</li> <li>D. Redazione documentazione tecnica</li> </ul> <p>N.B.</p> <p>A seconda della complessità del progetto le fasi suddette potrebbero variare, ma comunque gli SLA contrattualizzati verranno garantiti solo dall'effettiva presa in incarico del servizio, ovvero alla fine del collaudo.</p> <p>Il collaudo è necessario per poter capire se il taglio di linea acquistato dal cliente risulta essere veritiero a quanto indicato in offerta, esente da latenze e nei limiti della banda minima garantita concordata.</p> <p>Se a fine collaudo emergessero problemi come nei punti indicati precedentemente, si procederà all'apertura di un ticket presso il carrier di riferimento per ulteriori test specifici; e in caso di esito negativo si predisporrà a un nuovo progetto di linea o modifica della stessa.</p> <p>Il mancato rispetto delle tempistiche eventualmente indicate in offerta non risulterà essere motivo valido per un annullamento dell'ordine.</p> <p><b>3. Gestione e mantenimento del servizio</b></p> <p>Il personale di SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio della linea lato consumi e prestazioni</li> </ul>
---	---

N.B.

Le attività di manutenzione verranno eseguite principalmente senza dare disservizi, tuttavia potrebbe essere necessario concordare delle fasce di manutenzione straordinaria per gestire le attività che rendano necessario un disservizio programmato al quale la società SI.EL.CO. srl farà fronte fornendo al cliente un modulo UMTS di appoggio temporaneo per impedire lo stop a livello produttivo.

Un operatore presidia i processi da una console centralizzata da lunedì a venerdì, nella seguente fascia oraria 8:00-12:30 e 14:00-17:30, all'interno della quale vengono presi in incarico i ticket di incident entro 24 ore ed avviate le azioni correttive secondo il seguente schema:

- Problema hardware -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema sulla rete -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema sulla linea -> notifica al cliente, escalation sul fornitore e valutazione dell'azione da intraprendere.

N.B

Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.

#### **4. Durata minima**

Le offerte relative agli accessi Internet (tra gli altri ADSL, HDSL/SHDSL o FTTx), ove non diversamente indicato sul listino in vigore o sul Portale Reseller, hanno durata minima contrattuale pari a 12 mesi dalla data di attivazione effettiva.

Il cliente avrà la facoltà di richiedere la cessazione di un accesso Internet già attivo inoltrando richiesta entro il giorno 15 del mese corrente, tramite mail all'indirizzo [marketing@sielco.it](mailto:marketing@sielco.it), e pagando il canone relativo al mese in corso al momento dell'avvenuta cessazione.

Se la richiesta di disattivazione dell'accesso supererà la data sopra indicata, il cliente sarà tenuto a pagare il canone relativo al mese in corso dell'avvenuta cessazione più il mese successivo.

Sarà applicato un contributo di disattivazione di 150 € a titolo di risarcimento delle spese per ogni sede.

SI.EL.CO. srl invierà un incaricato a recuperare eventuali apparati di sua proprietà.

I suddetti apparati dovranno essere in condizioni

#### **5. SLA**

I servizi di connettività erogati da SI.EL.CO. srl vengono monitorati con un sistema 24/7 in grado di generare alert in caso di anomalie o malfunzionamenti, con generazione automatica dei ticket di incident ed invio segnalazioni al cliente

#### **6. Allegato schemi tecnici soluzioni**

- A. Schema FTTC
- B. Schema FTTH
- C. Schema ADSL
- D. Schema Wireless

#### **7. Indennizzi**

Sielco si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento. In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, si assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, Sielco riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento, per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa. Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

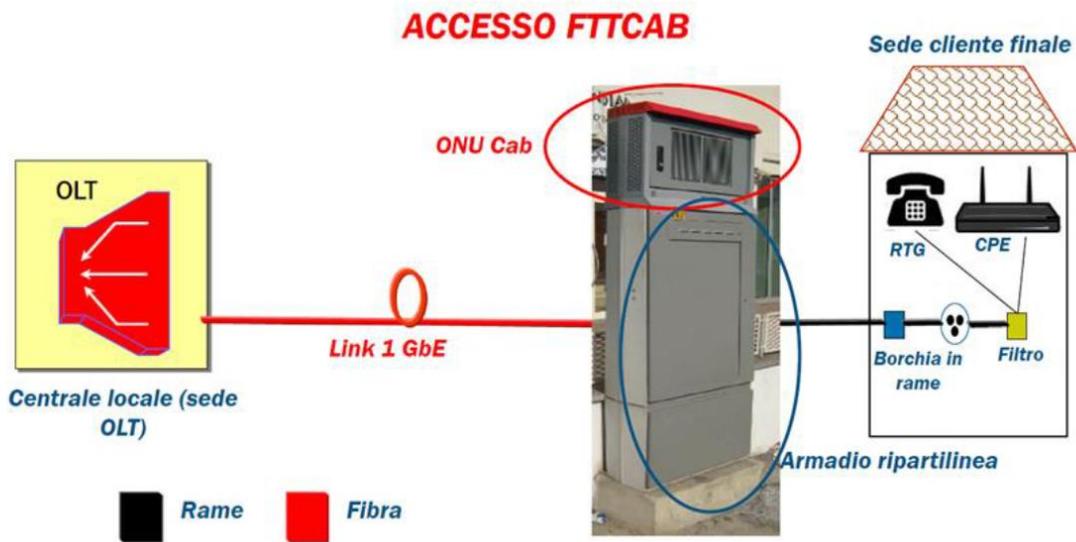
#### **8. Risoluzione delle controversie**

Per le eventuali controversie tra Sielco e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio e munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

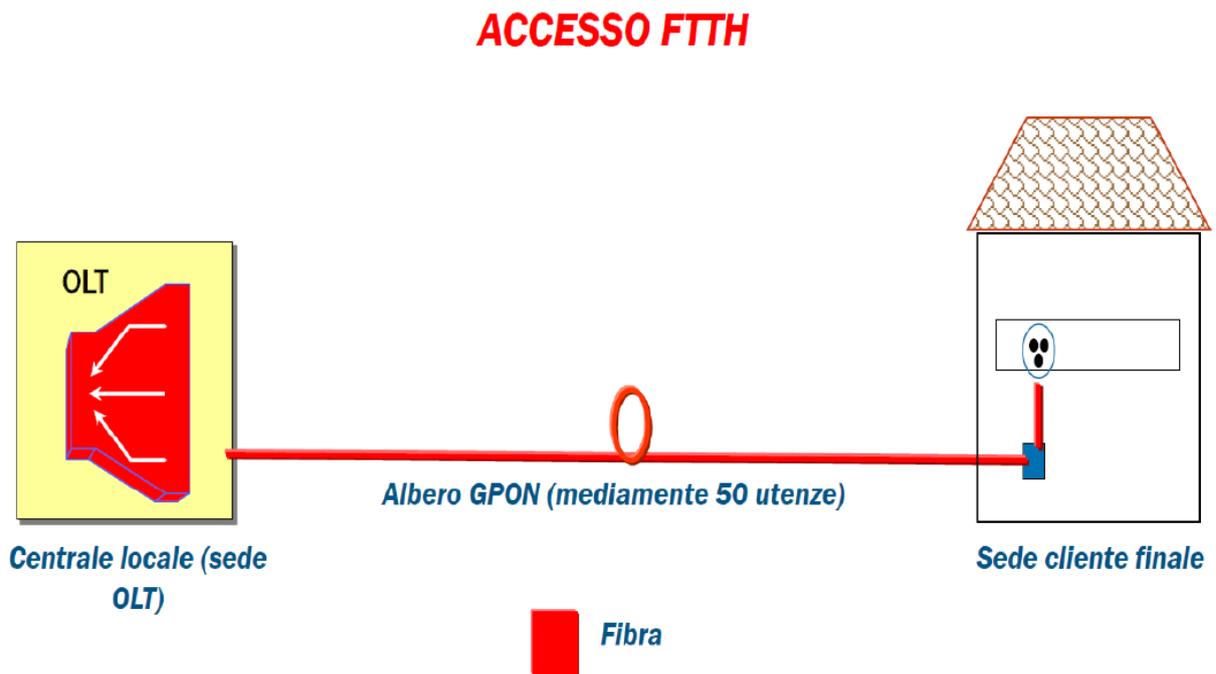
#### **9. Informazioni aggiuntive**

Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina [https://sielco.it/condizioni\\_contrattuali/](https://sielco.it/condizioni_contrattuali/)

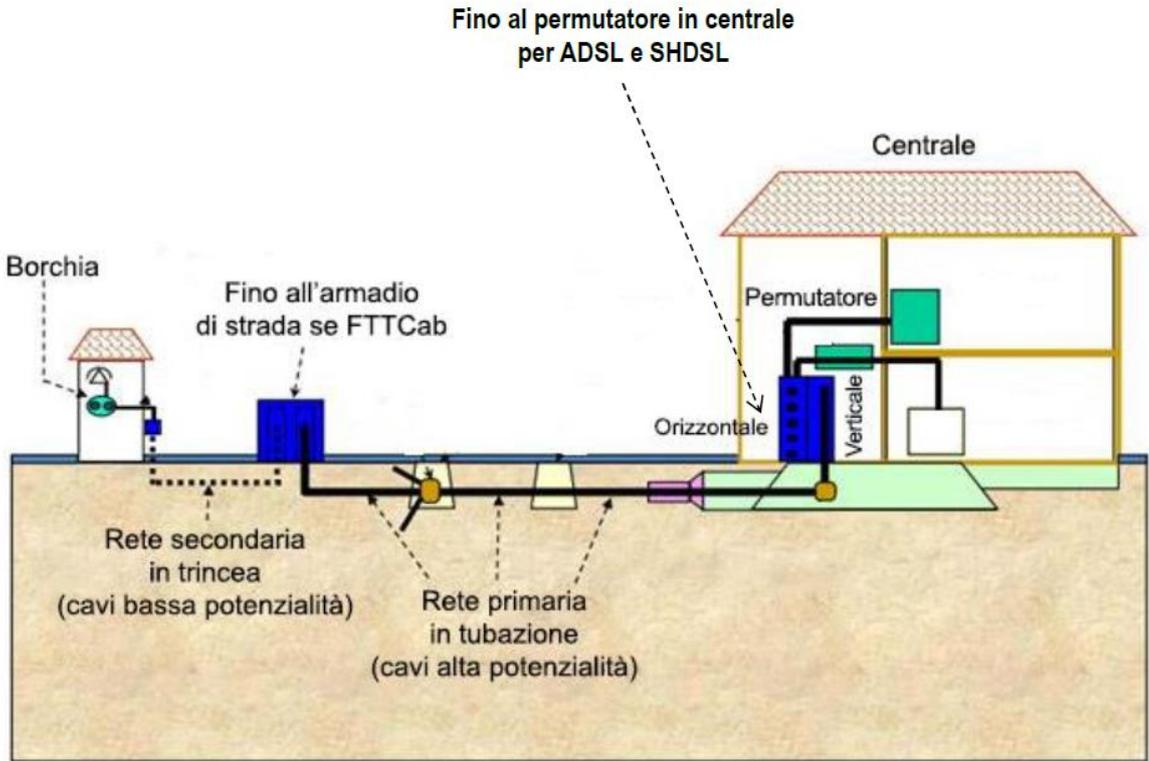
A.



B.



C.



D.

